



Naszym celem, jako jednego z największych globalnych ubezpieczycieli, jest sprawić, aby ludziom żyło się lepiej. Dopasowujemy produkty i usługi do potrzeb 105 milionów naszych klientów na całym świecie. To dla nich ciągle rozszerzamy naszą ofertę, doskonalimy jakość obsługi, sięgamy po innowacje i rozwijamy kanały, tak, aby dostęp do naszych ubezpieczeń i usług był jak najwygodniejszy.



Kontekst rynkowy

Wielkość rynku ubezpieczeń w Polsce to ponad 60 miliardów złotych, z czego 65 proc. stanowią ubezpieczenia majątkowe. W tym segmencie dominują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych, głównie komunikacyjne. Najistotniejszym kanałem sprzedaży są multiagencje. Jednak to kanał direct (internet, telefon) notuje najszybszy wzrost. AXA rozpoczęła sprzedaż przez ten kanał w 2006 roku, jako jedna z pierwszych firm na polskim rynku i dzisiaj wyróżnia się silną pozycją w tym obszarze. Ubezpieczenia korporacyjne generują około 35 proc. przychodów rynku majątkowego, ale notują

szybszy wzrost od segmentu retail. Brokerzy odgrywają główną rolę w tym biznesie. W ich ocenie AXA jest numerem jeden pod względem jakości współpracy, co pokazało badanie przeprowadzone przez Komisję Nadzoru Finansowego. Natomiast w sektorze ubezpieczeń na życie towarzystwa skupiają się głównie na sprzedaży ubezpieczeń ochronnych. Szczególnie dużą popularnością cieszą się w Polsce ubezpieczenia grupowe, oferowane przez zakłady pracy jako benefity pracownicze. W tym segmencie AXA może się pochwalić dużą dynamiką sprzedaży oraz szybką wypłatą odszkodowań.

Oferta

Spółki AXA w Polsce należą do Grupy AXA, która według Fortune Global 500 jest jedną z największych grup finansowo-ubezpieczeniowych na świecie. Od wielu lat jesteśmy w czołówce najbardziej wartościowych marek ubezpieczeniowych świata w rankingu Best Global Brands. Dostarczamy produkty ubezpieczeniowe i świadczymy usługi inwestycyjne w 61 krajach, zapewniając poczucie bezpieczeństwa 105 milionom klientów. Spółki AXA w Polsce (AXA Życie, AXA Ubezpieczenia, AXA TFI, AXA PTE) oferują kompleksową ofertę ubezpieczeń na życie i majątkowych oraz produktów emerytalnych i inwestycyjnych.



AXA Życie oferuje ubezpieczenia na życie, służące ochronie przed finansowymi skutkami wydarzeń zagrażających zdrowiu i życiu. Ubezpieczenia na życie można zawierać w formie indywidualnej lub grupowej. AXA Ubezpieczenia funkcjonuje w segmencie ubezpieczeń majątkowych. Obejmują one majątek osobisty lub firmowy (np. samochód, mieszkanie, bagaż w podróży, mienie firmy) oraz odpowiedzialność cywilną (osobistą lub zawodową), a także ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków (np. w podróży, w domu, w pracy, w szkole, na ulicy). Częścią tych ubezpieczeń są usługi assistance, które realizowane są we współpracy z AXA Assistance. Z ubezpieczeń majątkowych korzystają osoby indywidualne oraz firmy prowadzące działalność w Polsce, międzynarodowe korporacje oraz firmy polskie, prowadzące działalność za granicą na całym świecie. AXA TFI jest towarzystwem funduszy inwestycyjnych z ofertą funduszy inwestujących na rynku akcyjnym i dłużnym w Polsce i za granicą. Na koniec 2018 roku zarządzało aktywami o wartości 5,6 mld zł. AXA PTE SA zarządza AXA OFE, który jest 5. funduszem emerytalnym pod względem aktywów w zarządzaniu. Na koniec 2018 roku zarządzaliśmy aktywami o wartości 10,1 mld zł należącymi do niemal 1,2 mln członków OFE. AXA jest marką godną zaufania, sprawdzoną przez konsumentów, o dobrej reputacji, oferującą swoim klientom produkty najwyższej jakości. W praktyce oznacza to, że szybko reagujemy na zmiany stylu życia

ludzi i pojawiające się nowe rodzaje ryzyka, stale poszerzając zakres ochrony konsumentów. AXA to również jakość i szybkość obsługi roszczenia, wypłaty odszkodowania i udzielonej pomocy przy nieszczęśliwym wypadku, stłuczce, w chorobie. W 2018 roku AXA wypłaciła klientom ze środków własnych odszkodowania i świadczenia w wysokości ponad 1,7 mld zł, czyli o ponad 700 mln zł więcej niż rok wcześniej. Cały czas udoskonalamy nasze procesy obsługi, bo w nich upatrujemy swoją przewagę konkurencyjną. Docelowo chcemy, żeby większość szkód była obsługiwana w ciągu 1 dnia.

Osiągnięcia

AXA jest laureatem Gwiazdy Jakości Obsługi (2019 i 2020). Nagroda jest przyznawana przez konsumentów, którzy głosują na najbardziej przyjazne firmy w Polsce. Godło Gwiazdy potwierdza, że zespół AXA reprezentuje najwyższe standardy obsługi, a nasza marka zyskała rekomendacje konsumentów na kolejny już rok. Artur Maliszewski (CEO AXA w Polsce) został nominowany do tytułu Ubezpieczeniowy Menedżer Roku 2019 przyznanego przez „Gazetę Bankową”. Znalazł się tym samym w gronie top pięciu managerów, którym ta nominacja została przyznana. Również w roku 2019 AXA została nagrodzona Panterą – nową nagrodą firmy badawczej Kantar dla przedstawicieli rynku finansowego. Badanie dotyczyło najbardziej efektywnych kreacji marek na rynku ubezpieczeniowym, było prowadzone w czasie kampanii produktowej ubezpieczeń komunikacyjnych AXY „Masz moc, by zadbać o spokój i szczęście swojej rodziny”. Ta nagroda oznacza, że AXA jest wśród tych marek, które konsumenci znają i którym na tyle ufają, że biorą je pod uwagę, gdy myślą o zakupie ubezpieczenia. AXA zajęła pierwsze miejsce w ocenie jakości współpracy z brokerami w „Raportie o stanie rynku brokerskiego 2018”, przygotowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego. AXA została uznana w plebiscycie „Gazety Bankowej” z 2018 roku za najbardziej przyjazną firmę ubezpieczeniową w ubezpieczeniach komunikacyjnych, a w 2019 dołączyła do grona TOP3 przyjaznych ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenia na życie. Stawianie klientów na pierwszym miejscu to tylko część naszej historii. Na co dzień kierujemy się naszymi czterema podstawowymi wartościami: Po pierwsze klient, prawość, odwaga i One AXA. Gwarantują one, że stawiamy ludzi na pierwszym miejscu i że zawsze kierujemy się silnymi zasadami moral-

TO, CZEGO NIE WIEDZIAŁEŚ

Nazwa firmy AXA została wybrana, ponieważ łatwo ją wymówić w każdym języku świata.

AXA ubezpiecza także dzieła sztuki, w tym słynną „Mona Lisę” Leonarda da Vinci, którą można na co dzień oglądać w Paryżu, w zbiorach Luwru.

2,5

Tyle godzin upłynęło od momentu zgłoszenia szkody do wypłacenia przez firmę AXA odszkodowania w rekordowym czasie.

nymi. Zachęcają one również naszych pracowników do swobodnego wyrażania opinii, abyśmy mogli wspólnie, jako zespół, wprowadzać innowacje i podejmować odważne działania.



Promocja marki

Stale pracujemy nad wizerunkiem i rozpoznawalnością marki AXA. Obecnie wskaźniki rozpoznawalności plasują nas na 2. miejscu wśród wszystkich marek ubezpieczeniowych. Prowadzimy również otwartą komunikację w mediach, a miernikiem jest sentyment – w przypadku AXA ten pozytywny utrzymuje się na poziomie 80,6 proc. (źródło: Brand24, wrzesień 2019). Istotną jest też wrażliwość na problemy społeczne, którą AXA wyraziła w kampanii „Masz moc”, podnoszącej wiedzę o zasadach pierwszej pomocy medycznej. Dzięki tej i innym kampaniom AXA jest drugą, po PZU, najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (źródło: Monitoring Rynku Ubezpieczeń, Kantar, sierpień 2019).

www.axa.pl

HISTORIA MARKI

1982 AXA rozpoczyna działalność we Francji.

1995 Firma wchodzi na rynek w Hongkongu, Japonii, Australii i Nowej Zelandii.

2003 AXA rozpoczyna budowanie pozycji w USA.

2006 AXA zaczyna działalność w Polsce.

2008 Rozpoczyna się działalność firmy w Meksyku.

2015 AXA wchodzi na rynek w Brazylii.

2016 Firma AXA kupuje Liberty Ubezpieczenia oraz integruje swoje spółki w Polsce.

2018 Dochodzi do akwizycji XL Group – największej transakcji w sektorze ubezpieczeniowym od 2015 roku.